

**USULAN PERBAIKAN PROSES PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
*SIX SIGMA***

(Studi Kasus Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan)

Skripsi

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun Oleh :

IMROATUS SOLEHAH

201610140311164

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2020

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
USULAN PERBAIKAN PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *SIX SIGMA*
(Studi Kasus Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan)



Disusun Oleh :
IMROATUS SOLEHAH
201610140311164

Menyetujui dan Mengesahkan :

Malang, 17 November 2020

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ir. Annisa Kesy Garside, S.T, M.T.
IPM, ASEAN Eng.
NIP. 10899090344

Ikhlusul Amallynda, S.T.M.T.
NIP. 170925031992

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri

Prof. Ilyas Masudin, Mlog.ScM, PhD.
IPM, ASEAN Eng.
NIP. 10802030364

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Muhammadiyah Malang maupun di Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 18 Nopember 2020

Yang membuat pernyataan



Imroatus Solehah

201610140311164

SURAT KETERANGAN PENGAMBILAN DATA



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKALAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Soekarno Hatta No. 50 Telp. (031) 3095331
B A N G K A L A N

Lampiran : -

Hal : Surat Balasan Permohonan Penelitian Skripsi

Kepada,
Universitas Muhammadiyah Malang
Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri
Di Tempat

Dengan Hormat

Menunjuk pada surat rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, perihal permohonan untuk penelitian Skripsi. Dengan ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui permohonan penelitian dari :

Nama : Imroatus Solehah
Instansi : Universitas Muhammadiyah Malang
Jurusan : Teknik Industri

Untuk bisa melakukan penelitian skripsi terhitung mulai bulan Januari 2020 sampai bulan Mei 2020. Demikian surat ini kami keluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

a/n

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangkalan
Sekretaris


a/n ELLY FARIDA

NIP. 19640116 199303 2 002

FORM CEK PLAGIARISME



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948
Fax (0341) 460782 Malang 65144

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Imroatus Solehah
NIM : 201610140311164
Judul TA : Usulan Perbaikan Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan dan
: Pencatatan Sipil Menggunakan Metode *ServQual* dan *Six Sigma*

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%)
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	6%
2.	Bab 2 – Landasan Teori	25 %	25%
3.	Bab 3 – Metodologi Penelitian	30 %	17%
4.	Bab 4 – Pengumpulan Pengolahan Data	30 %	3%
5.	Bab 5 – Analisa dan Pembahasan	15 %	2%
6.	Bab 6 – Kesimpulan dan Saran	5%	4%
7.	Jurnal	20%	11%

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

(Ir. Annisa Kesya G, S.T,M.T,IPM.,ASEAN Eng.)

Dosen Pembimbing II

(Ikhlusal Amallynda, S.T,M.T)

Menyetujui,

Koordinator TA

Ikhlusal Amallynda, S.T., M.T

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir dapat diselesaikan oleh penulis dengan judul “Usulan Perbaikan Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menggunakan Metode *ServQual* dan *Six Sigma*”

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, sehingga laporan ini dapat diselesaikan. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini sebagai berikut :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya dapat melaksanakan penelitian guna Tugas Akhir dengan lancar dan bermanfaat.
2. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang selalu memberikan do’a, dukungan, motivasi. Kepada Bapak yang sudah membantu dalam mendapatkan tempat penelitian. Serta seluruh keluarga yang telah membantu dalam pengerjaan Tugas Akhir hingga selesai.
3. Bapak Prof. Ilyas Mas’udin, M.Log., S.Cm., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Ikhlusul Amallynda, S.T.,M.T selaku Koordinator Skripsi Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Ibu Ir. Annisa Kesy Garside, S.T, M.T, IPM.,ASEAN Eng. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan saran – saran dalam pengerjaan Tugas Akhir.
6. Ibu Ikhlusul Amallynda, S.T.,M.T selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan saran – saran dalam pengerjaan Tugas Akhir.
7. Prof. Ilyas Masudin, Mlog.,Scm.,Ph.D, Shanty Kusuma Dewi, S.T,M.T, Ir. Heri Mujayin Kholik, M.T selaku dosen penguji dalam sidang Tugas Akhir.
8. Alm. Bapak Ros dan Bapak Andri selaku pembimbing lapangan di Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan yang telah membimbing penulis

dalam mengerjakan laporan dan memberikan data – data yang dibutuhkan oleh penulis.

9. Seluruh teman – teman Teknik Industri angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Malang yang sudah memberikan motivasi dan semangat.
10. Dea Dipasena yang telah membantu, mengingatkan, dan yang selalu memberikan solusi terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan pengerjaan Tugas Akhir ini. Terimakasih untuk support dan selalu menjadi penyelamat mood selama ini dan Alhamdulillah akhirnya kita bisa lulus pada periode yang sama.
11. Alfian Alif yang sudah membantu memberikan referensi untuk metode yang saya gunakan, sehingga pengerjaan Tugas Akhir lebih cepat.
12. Mas Gunadi yang sudah membantu memberikan referensi terkait metode yang dipakai oleh penulis.
13. Fiza, Arin, dan Zuni selaku teman kos Al-izzah yang sudah banyak membantu apabila ada keperluan mendesak.
14. Teman-teman anggota Grup “*Princess*” yang mau memberikan banyak info mengenai Tugas Akhir, pelaksanaan, teknis, hingga wisuda.
15. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara moral maupun material.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Akhir kata semoga laporan Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai mana mestinya serta berguna bagi penulis lainnya khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan sebagai identifikasi kualitas layanan pada jasa Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan. Identifikasi menggunakan metode *ServQual* untuk memperoleh nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna jasa Dispendukcapil. *Six Sigma* digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan digunakan sebagai perbaikan untuk menambah *value* kepada perusahaan dan pengguna jasa. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan diantaranya, *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, dan *assurance*. Berdasarkan dimensi tersebut disusun 15 variabel untuk disebarkan kepada responden untuk mengukur kualitas pelayanan. Responden akan menjadi objek penelitian merupakan pengguna jasa Dispendukcapil yang telah menggunakan jasa dari awal hingga dokumen tersebut diterbitkan. Kuesioner disebarkan dalam dua tahap, tahap pertama yaitu *pre-test* yang digunakan untuk menentukan apakah responden telah memahami semua pertanyaan. Hasil kuesioner *pre-test* kemudian diuji menggunakan *software* SPSS 21 untuk mengetahui hubungan antar variabel. Hasil penelitian ini adalah masih terdapat beberapa variabel yang memiliki kesenjangan dan memiliki nilai *sigma* yang rendah, yang berarti kepuasan pengguna jasa pada pelayanan yang diberikan masih dibawah rata-rata. Dari hasil penelitian tersebut pihak Dispendukcapil diharapkan mempertimbangkan usulan perbaikan yang telah diberikan oleh peneliti sebagai langkah awal perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik lagi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *ServQual*, *Six Sigma*

ABSTRACT

This research was conducted as an identification of the quality of service at the Bangkalan District Administration Office for Civil Service. Identification using the ServQual method to obtain the value of the gap between the perceptions and expectations of Dispendukcapil service users. Six Sigma is used to measure service quality and is used as an improvement to add value to the company and service users. The dimensions of service quality include tangible, responsiveness, reliability, empathy, and assurance. Based on these dimensions, 15 variables are arranged to be distributed to respondents to measure service quality. Respondents who will be the objects of research are Dispendukcapil service users who have used the service from the beginning until the document is published. The questionnaire was distributed in two stages, the first stage was a pre-test which was used to determine whether the respondent had understood all the questions. The results of the pre-test questionnaire were then tested using SPSS 21 software to determine the relationship between variables. The results of this study are that there are still several variables that have gaps and have low sigma values, which means that service user satisfaction with the services provided is still below average. From the results of this study, the Department of Public Affairs and Civil Registry is expected to consider the improvement proposals that have been given by the researchers as an initial step for improvement for better service.

Keywords: Service Quality, ServQual, Six Sigma

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT KETERANGAN PENGAMBILAN DATA.....	v
FORM CEK PLAGIARISME.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah dan Asumsi.....	3
BAB II.....	4
LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Kualitas Pelayanan.....	4
2.2 Dimensi Kualitas.....	4
2.3 Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	5
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	6

2.5 Konsep SERVQUAL (Service Quality).....	7
2.6 Metode Six Sigma.....	9
2.7 Tools yang akan digunakan.....	13
2.8 Penelitian Terdahulu.....	19
2.9 Integrasi ServQual, Six Sigma, dan Failure Mode Analysis (FMEA).....	20
BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Lokasi penelitian.....	22
3.2 Metode Penelitian.....	22
3.3 Objek Penelitian.....	23
3.4 Instrumen Penelitian.....	23
3.5 Identifikasi Variabel Pelayanan.....	23
3.6 Prosedur Penelitian.....	23
3.6.1 Studi Lapangan.....	25
3.6.2 Identifikasi Masalah.....	25
3.6.3 Perumusan Masalah.....	25
3.6.4 Batasan Masalah dan Tujuan.....	25
3.6.5 Studi Literatur.....	25
3.6.6 Identifikasi Variabel.....	25
3.6.7 Pengumpulan Data.....	26
3.6.8 Penentuan Gap layanan menggunakan metode ServQual.....	30
3.6.9 Pengolahan data menggunakan Six Sigma.....	30
3.6.10 Analisa dan Pembahasan.....	31
3.6.11 Kesimpulan dan Saran.....	31

BAB IV.....	32
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	32
4.1 Tinjauan Perusahaan.....	32
4.1.1 Profil Perusahaan.....	32
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	32
4.2 Pengumpulan Data.....	33
4.2.1 Perancangan Kuesioner.....	33
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
4.2.3 Penentuan Jumlah Sampel.....	37
4.2.4 Penyebaran Kuesioner.....	37
4.2.5 Karakteristik Responden.....	38
4.3Pengolahan Data.....	38
4.3.1Pengolahan data Metode Service Quality.....	38
4.3.2Pengolahan Data Metode Six Sigma.....	45
4.3.2.1Tahap Define.....	45
4.3.2.2Tahap Measure.....	46
4.3.2.3TahapAnalyze.....	47
4.3.2.4Tahap Improve.....	58
BAB V.....	73
ANALISA	
PEMBAHASAN.....	73
5.1Analisis Pengumpulan Data.....	73
5.1.1Analisis Atribut Kuesioner.....	73
5.1.2Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	74
5.1.3Analisis Penentuan Jumlah Sampel.....	75

5.2 Analisis Pengolahan Data.....	75
5.2.1 Analisis Pengolahan Data Metode ServQual.....	75
5.2.1.1 Analisis Perhitungan Skor Harapan.....	75
5.2.1.2 Analisis Perhitungan Skor Persepsi.....	75
5.2.1.3 Analisis Perhitungan Gap ServQual.....	76
5.2.2 Analisis Pengolahan Data Metode Six Sigma.....	80
5.2.2.1 Analisis Tahap Define.....	80
5.2.2.2 Analisis Tahap Measure.....	80
5.2.2.3 Analisis Tahap Analyze.....	84
5.2.2.4 Analisis Tahap Improve.....	86
BAB VI.....	97
PENUTUP.....	97
6.1 Kesimpulan.....	97
6.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pencapaianbeberapa Sigma (Gaspersz, 2002).....	10
Tabel 2 Skor Severity.....	15
Tabel 3 SkorOccurance.....	16
Tabel 4 Skor Detection.....	17
Tabel 5 Skala nilai RPN.....	18
Tabel 6 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 7 Skala Penilaian.....	27
Tabel 8 Kuesioner Penelitian.....	27
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	35
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	37
Tabel 11 Skor Harapan.....	38
Tabel 12 Skor Persepsi.....	40
Tabel 13 Perhitungan Gap ServQual.....	42
Tabel 14 Rekapitulasi dimensi.....	44
Tabel 15 Pengukuran Baseline Kinerja Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan...	46
Tabel 16 Pengelompokan atribut yang akan dianalisis.....	48
Tabel 17 Rekomendasi FMEA.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Konseptual Kualitas Jasa ServQual.....	8
Gambar 2 Flowchart Penelitian.....	24
Gambar 3 Letak Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan.....	33
Gambar 4 Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan.....	33
Gambar 5 Diagram Sebab Akibat Atribut RES2.....	49
Gambar 6 Diagram Sebab Akibat Atribut A3.....	50
Gambar 7 Diagram Sebab Akibat Atribut RES1.....	51
Gambar 8 Diagram Sebab Akibat Atribut T1.....	52
Gambar 9 Diagram Sebab Akibat Atribut E2.....	53
Gambar 10 Diagram Sebab Akibat Atribut A2.....	54
Gambar 11 Diagram Sebab Akibat Atribut REL2.....	55
Gambar 12 Diagram Sebab Akibat Atribut E1.....	56
Gambar 13 Diagram Sebab Akibat Atribut REL 3.....	57
Gambar 14 Usulan Skema Proses Pelayanan.....	87
Gambar 15 Usulan Prosedur Pelayanan.....	89
Gambar 16 Usulan Alur proses layanan.....	91
Gambar 17 Usulan Standar Operasional Prosedur waktu pelayanan.....	93
Gambar 18 Usulan Daftar Registrasi.....	95
Gambar 19 Usulan Lembar Kendali.....	96

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, W., & Kholil, M. (2015). Analisis Penerapan Lean Production Process Untuk Mengurangi Lead Time Process Perawatan Engine (Studi Kasus PT. GMF Aeroasia). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 14(2), 299-309.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 46-62.
- Carlson, C. S. (2014). *Understanding and applying the fundamentals of FMEAs*. Paper presented at the Annual Reliability and Maintainability Symposium.
- Dispendukcapil. (2016). *Laporan Kinerja*.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2007). *Pengantar Six Sigma*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Fandy Tjiptono, C. G. (2001). *Pemasaran Global*. Yogyakarta.
- Firdian, E., & Santoso, P. B. (2013). Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang.
- Fransiscus, H., Juwono, C. P., & Astari, I. S. (2014). Implementasi Metode Six Sigma DMAIC Untuk Mengurangi Paint Bucket Cacat di PT X. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 3, 55.
- Gaspersz, V. (2002). *Pedoman Implementasi Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001:200, MBNQA, & HACCP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36791.
- Harto, B. (2015). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus di bengkel resmi bajaj padang). *Jurnal TeknoIf*, 3(1).
- Ibrahim, B. (2000). *TQM (Total Quality Management) Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Percetakan Karya Unipress.
- Kartikasari, V., & Romadhon, H. (2019). Analisa pengendalian dan perbaikan kualitas proses pengalengan ikan tuna menggunakan metode failure mode and effect analysis (FMEA) dan fault tree analysis (FTA) studi kasus di PT XXX Jawa Timur. *Journal of Industrial View*, 1(1), 1-10.
- Kristiana, I. G. A. A. D. (2018). PENGARUH GREEN PRODUCT, GREEN PRICE, GREEN PLACE, DAN GREEN PROMOTION TERHADAP

PERILAKU PASCAPEMBELIAN KONSUMEN AIR MINUM DALAM KEMASAN DI KABUPATEN BANDUNG. *E-Jurnal STIE INABA*, 17(2), 1-13.

Marlius, D. (2018). Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang bukittinggi dilihat dari kualitas pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3).

Montgomery, D. C., & Woodall, W. H. (2008). An Overview of Six Sigma. *International Statistical Review*, 76, 3.

Mustaniroh, A., Lestari, R., & Sari, N. (2010). Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality)(Studi Kasus Pada “Wroeng X” Cab. Soekarno Hatta, Malang). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 11(3), 152-161.

Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technology*, 2(1), 35-43.

Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.

Paramita, Dania, & Ikasari. (2017). Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) Dan Six Sigma (Studi Kasus Pada “Restoran Dahlia” Pasuruan). *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(3), 102-115.

Paramitasari, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(01), 83-94.

Raharjo, S. (2014). Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach” s dengan SPSS. *dalam www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html*.

Santoso, H. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 85-106.

- Sari, D. P., Duhita, N, Maya, D Ellery, T Arman, A. (2018). *Analisis Risiko pada Proyek Pembangunan Flyover Tol Warungasem Batang dengan Kerangka Project Complexity and Risk Assesment dan FMEA*.
- Selvy Noemasari, S. K., Andriani Kusumawati. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan, dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6, 9.
- Sucipto, S., & Putra, D. R. L. (2018). Analisis Risiko Produksi Daging Sapi di Rumah Potong Hewan Menggunakan Metode Fuzzy FMEA (Studi Kasus di RPH X). *JURNAL AGROINDUSTRI HALAL*, 4(2), 130-141.
- Sugiyono, P. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D . Indonesia: ALFABETA.
- Suharyadi, P. S. (2009). Statistika Untuk ekonomi Dan Keuangan Modern Edisi 2. *Salemba Empat. Jakarta*.
- Suryatman, T. H., Kosim, M. E., & Julaeha, S. (2020). PENGENDALIAN KUALITAS PRODUKSI ROMA SANDWICH MENGGUNAKAN METODE STATISTIK QUALITY CONTROL (SQC) DALAM UPAYA MENURUNKAN REJECT DI BAGAIAN PACKING. *Journal of Industrial Manufacturing*, 5(1), 1-12.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umboh, V. J., & Mandey, S. L. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Widyarto, W. O., Firdaus, A., & Kusumawati, A. (2019). Analisis Pengendalian Kualitas Air Minum dalam Kemasan Menggunakan Metode Six Sigma. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(1), 17-22.
- Winanto, E. A., & Santoso, I. (2017). INTEGRASI METODE FUZZY FMEA DAN AHP DALAM ANALISIS DAN MITIGASI RISIKO RANTAI PASOK BAWANG MERAH [Integration Fuzzy FMEA and AHP Method in Risk Management of Shallot Supply Chain]. *Jurnal Teknologi & Industri Hasil Pertanian*, 22(1), 21-32.

Wisnubroto, P., & Anggoro, T. (2012). *Analisis kualitas pelayanan jasa dengan metode six sigma pada Hotel Malioboro inn yogyakarta*. Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi (SNAST) Periode III, Hal.